

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang menarik untuk diteliti karena sejumlah hasil penelitian menunjukkan kesimpulan yang beragam. Selain itu, penelitian tentang kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh banyak aspek, misalnya kasus lokasi, variabel amatan dan produk yang menjadi fokus penelitian. Beberapa hasil riset yang mendukung pentingnya penelitian tentang kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

Penelitian Kresnamurti dan Sinambela (2011) membuktikan kualitas pelayanan Snowbay Waterpark TMII berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan yang diberikan Snowbay Waterpark terbukti tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan tetapi mempunyai hubungan yang tidak langsung melalui variabel kepuasan pelanggan.

Penelitian Suryawardana, Widowati, dan Witjaksono, (2011) bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap intensitas pembelian untuk kasus di swalayan Indomaret Terwaralaba CV. Kirana.

Penelitian Fadli, Suswardji, Ismail, (2012) menjelaskan bahwa potensi kepuasan layanan ATM terdiri dari aspek internal yang menjadi kekuatan yaitu pengalaman karyawan, keterampilan petugas pelayanan, infrastruktur jaringan, pelayanan call center 123, unit pelayanan, penguasaan pangsa pasar,

pembayaran melalui ATM dan kelemahannya ada dalam bidang keterampilan petugas non yantek, gangguan jaringan sistem online. Potensi eksternal yang menjadi peluang meliputi indikator posisi Karawang sebagai daerah penyangga, Karawang sebagai kawasan industri, potensi bisnis baru dikawasan industri, potensi sumber energi terbarukan, pertumbuhan pariwisata daerah, sinergi dengan BUMN lain dan ancamannya ada dalam bidang daftar tunggu calon pelanggan, budaya membayar listrik, tingkat kekritisian masyarakat, keterbatasan investasi kelistrikan, pendapatan masyarakat, perkembangan teknologi infokom,

Penelitian Suwardi, (2012) menunjukan bahwa variabel bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurance*), Empati (*Empathy*) sedangkan untuk mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk diantaranya adalah kinerja (*performance*), ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), keandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), *serviceability*, estetika dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

Penelitian Lubis, (2013) menunjukkan variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada Arumas Hotel Lubuk Sikapik.

Penelitian Puspasari dan Kurniaasih (2013) dapat disimpulkan kualitas pelayanan jasa telekomunikasi selular diatas kapal pada kelima dimensi servqual dapat dikatakan rendah karena belum memenuhi ekspektasi

pengguna layanan. Artinya, output penyedia jasa layanan telekomunikasi selular di atas kapal yang berupa pelayanan terhadap pelanggan belum memenuhi kebutuhan pelanggan.

Penelitian Ruyatnasih, Musadad, Natalia, (2013) hasilnya menunjukan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* (keandalan), *responsive* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti langsung) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian Soffan Arif, (2013) bahwa variabel *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, *tangible* dan *empathy* secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM BNI pada PT. Swadharma Sarana Informatika Pasuruan dan nilai signifikansi variabel *responsiveness* lebih besar dari variabel *assurance*, *reliability*, *tangible*, dan *emphaty*.

Penelitian Wendha, Rahyuda dan Suasana. (2013) menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Garuda Indonesia.

Penelitian Woro Mardikawati. (2013) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Dari hasil sejumlah penelitian sebelumnya maka fokus penelitian ini lebih mengacu kepada judul: **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Siap Saji KFC”**

## **B. Rumusan Masalah**

Menurut hasil sejumlah penelitian terdahulu (Kresnamurti dan Sinambela. 2011; Suryawardana, dkk., 2011; Fadli, dkk., 2012; Suwardi. 2012; Lubis 2013; Puspasari dan Kurniasih, 2013; Ruyatnasih, dkk., 2013; Soffan Arif, 2013; Wendha, dkk., 2013; Woro Mardikawati 2013) maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut : “Apakah kualitas pelayanan yang meliputi *Reliability* (keandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti langsung) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan restoran makanan cepat saji?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah: mengetahui kualitas pelayanan yang meliputi *Reliability* (keandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti langsung) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan restoran makanan cepat saji

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

### **1. Manfaat Untuk Peneliti**

Dengan penelitian diharapkan menambah wawasan dalam berfikir ilmiah secara teoritis, dan memberikan pengalaman langsung dalam melaksanakan penelitian dan penulisan hasil penelitian.

## 2. Manfaat Untuk KFC

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan untuk melakukan koreksi atas pelayanan yang sudah diberikan sehingga dapat menentukan langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan konsumen dimasa mendatang.

## 3. Bagi Pihak institusi Pendidikan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan penelitian. *Reliability* (keandalan), *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti langsung)